

豊田市要介護認定業務委託仕様書

この仕様書は、豊田市（以下「甲」という。）の要介護認定業務に関して、委託事業者（以下「乙」という。）が実施する業務の内容について定めるものとする。

1 委託名

豊田市要介護認定業務委託

2 委託場所

豊田市西町地内

3 目的

本仕様書は、豊田市要介護認定業務委託（以下、「本業務」という。）の委託内容を定め、本業務を効率的かつ効果的に遂行し、市民サービスの向上に資することを目的とする。

4 委託業務の概要

認定業務等における申請受付、電話・窓口対応、更新申請勧奨、主治医意見書作成依頼、認定調査票や主治医意見書の回収、認定審査会資料の作成業務等を委託化し、効率的・効果的な業務の遂行を図る。

5 委託期間

委託期間のうち、委託期間の開始日から令和9年3月31日までを委託準備期間とし、令和9年4月1日から令和11年3月31日までを委託業務期間とする。

6 委託業務の範囲

（1）要介護認定関連業務

①委託業務範囲

委託業務期間における委託業務の範囲は、次のとおりとし、作業内容及び業務量見込みは、別紙1「豊田市介護保険要介護認定関連業務【委託業務一覧表】」（以下、「委託業務一覧表」という。）に定める。また、委託業務一覧表のうち契約金額の増減を伴わない軽微な作業内容及び作業内容詳細の追加・削除・修正は、甲乙協議の上、変更契約を伴わず、委託業務の範囲を変更できるものとする。

I 全般に関する業務

	業務種別
1	来庁者への案内（窓口）
2	電話対応
3	窓口・電話対応以外の業務
4	内部事務

II 要介護認定に関する業務

	業務種別
1	認定申請受付に関する業務
2	生保2号対象者の認定申請受付業務
3	適用除外施設入所者の認定申請受付業務
4	市外からの転入者及び市外への転出者の認定引継ぎ業務
5	認定申請受付後に関する業務
6	認定審査会準備に関する業務
7	審査会運営に関する業務
8	審査会終了後に関する業務（二次判定結果処理）
9	審査会委員報酬の支払いに関する業務
10	主治医意見書料の支払いに関する業務
11	認定結果発送に関する業務
12	更新案内発送に関する業務
13	申請取下げに関する業務
14	延期通知に関する業務
15	情報提供に関する業務
16	認定進捗状況、認定結果等の説明に関する業務
17	障がい者控除に関する業務
18	おむつ医療費控除認定書に関する業務
19	サービス計画作成届出に関する業務
20	再交付に関する業務
21	支所関連業務

III 総合事業に関する業務

	業務種別
1	総合事業（基本チェックリストの受付）に関する業務

②申請件数

申請件数の見込みについては、次表を参照すること。

申請受付年度	見込み申請件数
令和9年度	17,500件
令和10年度	18,000件

(2) 事務引継

本業務は、委託期間終了後に市又は別受託者が引き継ぐことが想定される。そのため、本業務を実施する者のために、業務内容や特筆すべき事項、課題やその解決方法等、より円滑に本業務を継続するための事柄を明らかにした引継ぎ書を作成すること。また、市又は別受託者に対し、要介護認定に係る各種事務内容についての実地研修を行うこと。

(3) その他

乙は、本仕様書に明示されていない事項でも業務の性質上、当然必要なものは、乙の負担で業務を遂行しなければならない。

7 業務日時

(1) 業務日

開庁日（月曜日から金曜日まで。ただし、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年の1月3日まで）の日を除く。）とする。

(2) 業務時間

午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、業務時間内に着手した架電、返電、窓口受付又は電話受付の対応が業務時間後も継続している場合には、当該対応の完了までは、乙の責任において行うものとする。

8 業務体制

(1) 遵守法令

乙は、次表に掲げる法令等その他法令に基づいて適正に業務を遂行しなければならない。

法令等
・介護保険法（平成9年法律第123号） ・介護保険法施行令（平成10年政令第412号） ・介護保険法施行規則（平成11年厚生省令第36号） ・豊田市介護保険の事務手続等に必要な様式を定める要綱 ・個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号） ・豊田市個人情報保護法施行条例（令和4年条例第56号） ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号） ・介護認定審査会の運営について（平成21年9月30日老発0930第6号） ・豊田市介護認定審査会運営要綱 ・豊田市障がい者控除対象者認定事務要綱 ・おむつ代に係る医療費控除の手続きの簡素化について（平成14年2月12日全国課長会議資料） ・豊田市介護保険被保険者証等記載事項証明申請に関する要領 ・豊田市介護保険要介護認定審査資料の情報提供に関する要領

(2) 個人情報等の保護

乙は、「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守しなければならない。

(3) 準備期間

本業務に必要な業務従事者等の人員確保、知識の習得、業務内容の把握等を行い、業務体制を確立するものとする。

(4) 運営体制

乙は、本業務を円滑に実施するため、必要かつ十分な人員を確保した上で、業務量の変動に応じた適切な人員配置を行い、効果的かつ効率的な運営が可能な体制を構築するものとする。

① 業務担当責任者

ア 乙は、甲との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、業務担当責任者 1 名以上を選任し、甲に報告しなければならない。また、業務担当責任者については、1 名を介護保険課事務室に常駐させること。

イ 業務担当責任者は、過去 5 年以内に本業務に係る実務に 1 年以上携わり、かつ現場責任者等の管理・監督業務の経験を有するなど本業務における業務担当責任者としての十分な経験及び知識を有し、本業務の遂行に関する指示、業務従事者の管理等の権限を有している者とし、少なくとも次に掲げる業務を行う。

(ア) 甲との連絡調整、協議

(イ) 業務計画及び状況に応じた、業務従事者の適正な配置

(ウ) 業務従事者に対する指揮監督

(エ) 業務従事者に対する指導及び教育

(オ) トラブル発生時における対応及び甲への報告

(カ) 業務件数の管理及び甲への報告

② 副業務担当責任者

ア 乙は、甲との連絡調整及び円滑な業務遂行のため、副業務担当責任者 1 名以上を選任し、甲に報告しなければならない。

イ 副業務担当責任者は、業務担当責任者と同等程度の経験及び知識を有し、業務担当責任者を補佐し、業務担当責任者不在時には、業務担当責任者の業務を代行するものとする。

③ 業務従事者

ア 乙は、業務従事者を配置し、甲に報告しなければならない。

イ 業務従事者は、応対マナーに優れた者で、文書作成等の基本的なパソコン操作ができる者を配置するものとする。

ウ 業務従事者は、作業内容を記録した作業日報等を作成し、業務担当責任者に報告するものとする。

④ 業務マニュアル

ア 乙は、業務従事者が標準的に業務を遂行できるよう業務に必要なマニュアルを作成しなければならない。

イ 甲が乙に業務マニュアルの提出を求めた場合、乙は遅滞なく、甲に提出しなければならない。

ならない。

⑤服装等

乙は、本市職員に準じた服装で、甲が準備した名札を着用するものとする。なお、甲が準備した名札以外の名札の着用に必要な費用は、乙の負担とする。

また、乙は、甲の信用を失墜しないよう、職場秩序を保ち、業務場所の美化に努めなければならない。

9 施設、物品及び情報システム環境

(1) 施設

①業務場所

介護保険課事務室内の甲が指定する区域で本業務を行わなければならない。ただし、本市職員への連絡など必要最低限の業務について、甲が指定する区域を越えて介護保険課事務室内で本業務を行うことは可能とする。

②行政財産目的外使用

乙は、介護保険課事務室の使用にあたって、行政財産目的外使用料及び光熱水費を負担しなければならない。乙の使用面積は、28平方メートルとする。なお、乙は「行政財産目的外使用許可申請書」を甲に提出し、令和9年4月1日までに許可を得なければならない。

【参考】

- 1 行政財産目的外使用（令和8年度実績）：28㎡あたり278,863円
- 2 共益費（令和7年度実績）：28㎡あたり106,092円

※金額は年度により変動するため、上記金額は参考値です。

(2) 物品

①甲が貸与する物品

ア 甲は、次表に掲げる物品を甲の負担で準備するものとし、乙は、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

物品名	数量等（上限）
事務用机	12台
事務用椅子	15脚
カウンター（窓口用）（市職員と共有）	5台
カウンター用椅子	10脚
電話機（市職員と共用）	6台
電話回線（市職員と共用）	5回線

複合機	1 台
資料印刷用プリンター（市職員と共用）	1 台
被保険者証打出しプリンター（市職員と共用）	1 台
スキャナー（市職員と共用）	2 台
基幹系端末（パソコン）	1 5 台
キャビネット	大 2 台、小 3 台

イ 甲が貸与する物品のうち、市職員と共用する物品で使用するコピー用紙及びプリンターは、甲の負担で準備するものとする。

②甲が貸与する物品以外の物品

乙は、甲と協議の上、乙の負担で準備した本業務に必要な物品を乙の責任において使用することができるものとし、乙が準備した物品については、乙の負担で撤去するものとする。

（３）情報システム環境

①甲が提供する情報システム環境

ア 甲は、次表に掲げる情報システム環境を基幹系端末内に甲の負担で準備するものとし、乙は、「個人情報の取扱い及び情報セキュリティに関する特記」を遵守し、善良な管理者の注意をもって管理しなければならない。

情報システム環境名	利用条件等
介護認定支援システム	SIGNA介護
ペーパーレス会議システム	SmartDiscussion
市独自の介護システム等基幹系業務システム	業務上必要なものについて、市の決定により使用を許可
ユーザーID	各システムで必要となるIDとパスワードを利用者ごとに付与
アプリケーション	Windows11 ,Microsoft365 (Excel、Word、Access) ,DocuWorks Desk
共有フォルダ	本市職員との共有ファイルを利用するためのフォルダを設定

イ 甲は、情報セキュリティを確保するため、次表に掲げる情報システム環境の制限を基幹系端末内に設ける。

情報システム環境名	制限
インターネット	基幹系ネットワークとインターネットは同時に接続できないように制限
外部インターフェース	外部インターフェースへの書き込みできないように制限

ウ ア及びイに掲げる情報システム環境及び情報システム環境の制限は、システムの契約更新、運用基準の変更等に応じて変更されることがある。

②甲が提供する情報システム環境以外の情報システム環境

乙は、甲と協議の上、乙の負担で準備した本業務に必要な情報システム環境を乙の責任において使用することができるものとし、乙が準備した情報システム環境については、乙の負担で撤去するものとする。なお、乙が独自にインターネット回線へ接続することは可能であるが、本市ネットワーク環境への接続及び設備利用はできないものとする。

10 業務報告

(1) 実績報告

乙は、日々の業務処理件数や処理内容等の業務履行状況に関する事項について、次表に定める内容を甲に報告しなければならない。

報告内容	報告時期	記載事項
月次業務実績報告	翌月10日まで ただし、委託期間最終月は、その月の月末まで	・ 処理内容別の件数、平均日数
年度業務実績報告 業務マニュアル	翌年度4月10日まで ただし、委託期間最終年度は、委託期間が終了する月の月末まで	
		・ 業務ごとの作業手順と内容 (改善点及び修正点等の変更履歴を明記すること) ・ 間違いやすい点など業務を遂行する上での留意事項 ・ 委託期間終了年度において、特に処理中の案件は、現状と今後の作業内容を具体的に記載
電話及び窓口対応件数	年3回程度(市職員から指示があったとき)	・ 各種相談、申請案内等の対応件数

(2) 定例会

ア 乙は、本業務の実施に関する甲との定例会を必要に応じて月1回、行うものとする。

また、甲又は乙が必要と認めるときは、臨時に定例会を開催するものとする。開催場所については、適切な場所が確保できるよう甲が協力する。

イ 定例会には、原則、業務担当責任者が出席する。

ウ 乙は、定例会から5営業日以内に定例会の議事及び協議結果を整理して、甲に書面により提出するものとする。

1.1 再委託の禁止

乙は、業務の全部を一括して又はこの仕様書に定める主たる部分を第三者に再委託することはできない。

- 2 この業務における「主たる部分」とは、要介護認定関連業務における業務遂行管理、窓口及び電話対応、資料の作成、業務に係る確認作業等をいう。
- 3 乙は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、製本、消耗品購入など当該業務の付随的・補助的業務にあたらぬ簡易な業務の再委託に当たっては、甲の承認を必要としない。
- 4 乙は、第2項及び第3項に規定する業務以外の再委託に当たっては、書面により甲の承認を得なければならない。
- 5 乙は、再委託先に対して本契約における乙の義務と同様の義務を順守させ、その行為について一切の責任を負う。

1.2 支払方法等

(1) 支払方法

①契約金額の支払い

委託業務期間における各月の末日を支払整理日として、24回の分割払いとする。

②各年度の支払額

令和9年度の支払額は、契約金額の42,253/85,713の額とする。ただし、契約金額の42,253/85,713に100円未満の端数が生じたときは、その端数の額を最終年度にあわせて支払うものとする。令和10年度の支払額は契約金額から支払済額を除いた額とする。

③各月の支払額

各年度の支払額の1/12とする。ただし、各年度の支払額の1/12に100円未満の端数が生じたときは、その端数の合計額を当該年度の最終月にあわせて支払うものとする。

(2) 委託準備期間

委託準備期間における委託料の支払は発生しないものとする。

1.3 委託準備期間における実施事項

(1) 業務従事者の育成

乙は、本業務を適正かつ効率的に遂行するために、要介護認定それぞれの事務に対して必要とされる業務従事者を早期に確保し、一定の業務能力を持った要員を委託準備期間中に育成しなければならない。ここでいう育成とは、ビジネスマナー、感じの良い話し方、聴き方等、接遇の基本に加え、本業務に必要な専門的内容の習得をいい、少なくとも次の研修等を実施しなければならない。ただし、令和9年3月31日までの受託者が引き続き受託し、業務従事者に大幅な変更がない場合は、研修等を省略することができる。また、委託準備期間に関わらず、業務従事者に変更があった場合は、次の研修等を実施すること。

①全体説明

乙は、作業スペースにおいて、業務従事者に対し、本事業の全体説明会を実施し、業

務遂行上の留意点等の説明と市庁舎内施設案内を行う。

②基幹系システム及び介護認定支援システム等の端末操作研修

乙は、市庁舎において、業務従事者に対して、基幹系業務システム及び介護認定支援システム等の操作研修を実施する。

③要介護認定業務研修

市庁舎において、業務担当責任者等及び業務従事者に対し、令和9年3月31日までの受託者が要介護認定に係る各種事務内容についての実地研修を行う。

1.4 損害の報告及び賠償

乙は、本業務遂行中に甲又は他の第三者に対して損害を与えた場合は、甲に速やかに報告するとともに、乙がその賠償の責務を負うものとする。

1.5 その他

- (1) 本仕様書に定められた提出物等の著作権は、全て甲に帰属するものとする。
- (2) 乙は、本委託期間終了後、別受託者が引き継ぐことになった場合においても、本業務が円滑に遂行できるよう、本委託期間中に確実に引継ぎを完了しなければいけない。また、引継ぎの方法は、原則、書面によるものとする。なお、委託期間終了後も引継ぎが必要な場合は、誠意をもって対応すること。
- (3) 法改正等により本契約に記載がない新たな業務が発生した場合は、誠意をもって対応すること。
- (4) 業務遂行過程において生じた疑義や本仕様書に定めのない事項については、豊田市業務委託契約約款によるもののほか、甲乙が別途協議して定めるものとする。
- (5) 乙は、乙の保有するシステムの活用について、甲の業務分析を行い、業務改善に向けてシステムを検討すること。